

๑. **ชื่อผลงาน** : การพัฒนาระบบนัดผู้ป่วย ปวดกล้ามเนื้อกระดูกและข้อ คลินิกแพทย์แผนไทย
๒. **คำสำคัญ** : การพัฒนาระบบนัด, ผู้ป่วยปวดกล้ามเนื้อกระดูกและข้อ
๓. **สรุปผลงานโดยย่อ** : คลินิกแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลป่าพะยอม ได้พัฒนาระบบนัดผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยมาตรงวันนัด ลดระยะเวลาการรอรับบริการ และมีความพึงพอใจจากการรับบริการแพทย์แผนไทย โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนการพัฒนาระบบนัด คือแก้ไขปัญหาด้านระบบนัด เจ้าหน้าที่ และผู้มารับบริการ และเก็บข้อมูลการมารับบริการ พบว่าผู้มารับบริการตรงวันนัดเฉลี่ย ๘๓.๓๖% ระยะเวลาการรอรับบริการของผู้ป่วยเฉลี่ย ๔.๒ นาที และร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนไทย มากกว่า ๘๕%
๔. **ชื่อและที่อยู่ขององค์กร** : นางรัชฎาพร สุวรรณ ตำแหน่ง แพทย์แผนไทยปฏิบัติการ งานแพทย์แผนไทย กลุ่มงานเภสัชกรรมฯ โรงพยาบาลป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง
๕. **สมาชิกทีม** : นางรัชฎาพร สุวรรณ ตำแหน่ง แพทย์แผนไทยปฏิบัติการ งานแพทย์แผนไทย กลุ่มงานเภสัชกรรมฯ โรงพยาบาลป่าพะยอม
๖. **ที่มาของโอกาสพัฒนา** : คลินิกแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลป่าพะยอม ให้บริการผู้ป่วยที่มีปัญหาปวดกล้ามเนื้อ กระดูกและข้อ และผู้ป่วยที่มีอาการเจ็บป่วยเบื้องต้น โดยต้องการจัดบริการที่มีคุณภาพ ผู้รับบริการพึงพอใจ และลดเวลาต้องรอคอยบริการนาน เนื่องจากมีผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น ผู้ให้บริการมีน้อย สถานที่ค่อนข้างแคบ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาระบบเพื่อรองรับบริการที่เพิ่มขึ้น โดยมุ่งเน้นการลดระยะเวลาการรอรับบริการ

การนัดผู้ป่วยที่ต้องมาทำการรักษาต่อเนื่อง จึงสร้างระบบนัดที่มีขั้นตอน นัดผู้ป่วยให้มาบำบัดเป็นช่วงเวลา และให้ข้อมูลผู้ป่วยและญาติให้เห็นถึงความสำคัญของการมาบำบัดตามนัด งานแพทย์แผนไทยจึงเก็บข้อมูลผู้ป่วยที่มาตรงนัด และพัฒนาให้ผู้ป่วยมาตรงตามนัดเพิ่มขึ้น ซึ่งปัจจุบันใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการนัดผู้ป่วยตั้งแต่ เดือนมีนาคม ๒๕๕๙

ที่มาของปัญหา

วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

ประเด็นปัญหาด้านเจ้าหน้าที่

๑. วันที่ลงนัดในบัตรนัด ไม่ตรงกับในสมุดนัด
๒. ไม่รอบคอบในการนัด

ประเด็นปัญหาด้านระบบ

๑. ยังไม่มีระบบนัดที่ลงในคอมพิวเตอร์
๒. ไม่มีการนัดเป็นช่วงเวลา

ประเด็นปัญหาด้านผู้ป่วย

๑. ไม่ได้ดูบัตรนัดแล้วมาผิดวัน เวลา
๒. ไม่ได้มาตามเวลานัด ทำให้เกินเวลาคิวถัดไป
๓. ผู้ป่วยทำบัตรนัดหาย
๔. ต้องการบริการที่รวดเร็ว

๗. เป้าหมาย

๑. ร้อยละของผู้ป่วยที่มาตรงวันนัด เฉลี่ย มากกว่า ๘๐%
๒. ระยะเวลารอรับบริการของผู้ป่วย ไม่เกิน ๑๕ นาที
๓. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนไทย มากกว่า ๘๕%

๘. ขั้นตอนการดำเนินการ

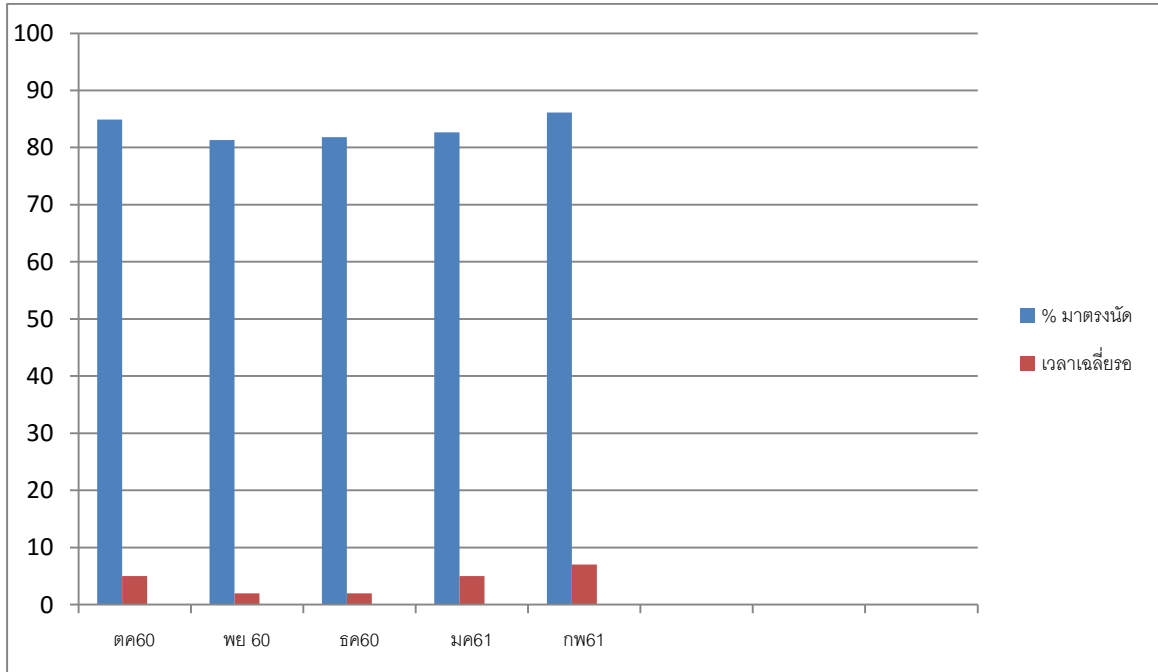
๑. ประชุมทีม เจ้าหน้าที่แพทย์แผนไทย เรื่องหลักการใช้ ระบบคอมพิวเตอร์ในการนัด
๒. ปรับลดขั้นตอนและจุดบริการใหม่ (ยื่นบัตรนัดที่ห้องบัตรและมารับบริการที่คลินิกแพทย์แผนไทย)
๓. พิมพ์ใบนัดจากเครื่องคอมพิวเตอร์ แทนการเขียนด้วยมือ ระบุวัน เวลานัดเป็นช่วงเวลา ที่ชัดเจน
๔. มอบหมายเจ้าหน้าที่ให้รับผิดชอบเฉพาะบุคคลเพื่อให้ชำนาญ และพัฒนาผู้ที่จะมาทำงานจุดนัดแทน
๕. ประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบนัดแก่ผู้ป่วยมากขึ้น
๖. ให้ความสำคัญกับผู้ป่วยที่มาตรงนัด (มาเกินเวลานัด ๑๕ นาที ตัดคิวให้ผู้มารับบริการก่อนและรอรับบริการถัดไป)
๗. มีวิธีการปฏิบัติเรื่องการนัดผู้ป่วย
๘. ผู้ป่วยสามารถเลื่อนนัดได้โดยแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย ๑ วัน เพื่อให้ผู้อื่นได้คิวนัด

๙. การวัดผล และผลของการเปลี่ยนแปลง

๑. ผู้ป่วยมาตรงนัดมากกว่าร้อยละ ๘๐
๒. ระยะเวลารอรับบริการผู้ป่วยที่มาตรงนัด ไม่เกิน ๑๕ นาที
๓. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มากกว่าร้อยละ ๘๕

กราฟแสดงผลลัพธ์การพัฒนา

๑.กราฟแสดงร้อยละผู้ป่วยที่มาตรง วัน เวลานั้น และระยะเวลาเฉลี่ยการรอรับบริการของผู้ป่วยที่มารับบริการตรงนัด



๒. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนไทย

ปี ๒๕๕๙ = ๙๘.๕ %

ปี ๒๕๖๐ = ๙๘.๑ %

ปี ๒๕๖๑ = ๙๘.๓ %

๑๐.บทเรียนที่ได้รับ

- ข้อเสนอแนะ
- โอกาสพัฒนา

พัฒนาไบนัดผู้ป่วยให้มีเบอร์คัพพ์ของแผนก
เพื่อให้ผู้รับบริการโทรแจ้ง/เลื่อนนัด

๑๑.การติดต่อกับทีมงาน

นางรัชฎาพร สุวรรณ งานแพทย์แผนไทย กลุ่มงานเภสัชกรรมฯ โรงพยาบาลป่าพะยอม

โทร : ๐๘๖-๓๐๘๕๔๓๔

E-mail : paw.๒๒@live.com

